



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la  
gerencia de registros migratorios de la superintendencia  
nacional de migraciones año 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Luis Alberto Rojas Pacheco

**ASESOR:**

Dr. Alejandro Menacho Rivera

**SECCION:**

**LINEA DE INVESTIGACION**

Administración del Talento Humano

**PERÚ- 2018**

## Página del Jurado



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): ROJAS PACHECO, LUIS ALBERTO

Para obtener el Grado Académico de *Magíster en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

**EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE REGISTROS MIGRATORIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES AÑO 2015**

Fecha: 05 de diciembre de 2015

Hora: 2:45:00 AM

#### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Mgtr. Mariela Gómez Flores

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dra. Grisi Bernardo Santiago

Firma: .....

**VOCAL:** Dr. Alejandro Menacho Rivera

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobación por mayoría* .....

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

- *Mejorar y actualizar la fundamentación científica.*
- *forma de presentación: numeración de página, tablas, subrayado de amarillo y rojo.*
- *Mejorar las márgenes de la tesis.*



**Dedicatoria**

Este trabajo va dedicado a mi familia, a mi amada esposa Yenny que en todo momento siempre me brindó ese aliento que a veces es necesario para hacer realidad los sueños, por eso vaya para ella mi más sincero agradecimiento y gratitud, también este trabajo va dedicado para mi Madre que a pesar de su avanzada edad es una mujer muy luchadora y va siempre para adelante y en todo momento me brindó su apoyo, para mis hijos Jennifer, Luishiño, Karina y Luis André para quienes deseo que el conseguir este nuevo objetivo profesional en mi vida les sirva de ejemplo para que se pongan metas en su vida personal, profesional y hagan realidad todos sus sueños.

Gracias de todo corazón.

### **Agradecimiento**

Mi agradecimiento a cada uno de los docentes de la UCV, con especial afecto a cada uno de los catedráticos asignados a la Maestría de Gestión Pública, por brindarnos y compartir sus conocimientos durante este periodo de estudios, que hoy en día hacen posible el cumplimiento de nuestra meta.

A mis amigos de la Maestría por brindarme sus palabras de aliento cuando me sentía derrotado y ofrecerme su apoyo para continuar hasta lograr la meta.

Asimismo, a cada uno de mis compañeros y amistades de mi centro de labores que hicieron posible la realización de este trabajo de investigación con su apoyo en la encuesta.

**Resolución de vicerrectorado académico N° 00011-2016-UCV-VA****Lima, 31 de marzo de 2016****Declaración de Autoría**

Yo, Luis Alberto ROJAS PACHECO, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 06542531, presento la tesis titulada “el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar por algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a futuros trabajos de investigación en el área de administración de recursos humanos.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha, Lima 23 de agosto del 2015

---

Br. Luis Alberto Rojas Pacheco

DNI: 06542531

## **Presentación**

### **Señores miembros del jurado examinador**

En cumplimiento de los dispositivos vigentes que establece el proceso de graduación de la Universidad Cesar Vallejo, con el fin de optar el grado de Maestro en Gestión Pública, presento la Tesis titulada “El clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015”

El presente trabajo se encuentra enfocado en la línea de investigación de los Recursos humanos para lo cual espero sirva como complemento para futuras investigaciones sobre el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, y contribuyan a mejorar la gestión de talentos en las empresas privadas y sobre todo en las instituciones públicas.

El informe de investigación que sustenta esta tesis está compuesto por siete capítulos que son: Capítulo I Introducción, Capítulo II Marco Metodológico, Capítulo III Resultados, Capítulo IV Discusión, Capítulo V Conclusiones, Capítulo VI, Recomendaciones, Capítulo VII, Referencias Bibliográficas, asimismo se presenta los anexos que está compuesto por gráficos, tablas y otros.

El autor

## Índice

	<b>Pág.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice	viii
Lista de Tablas	ix
Lista de Tablas	x
Lista de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	15
1.2 Fundamentación científica	17
1.3 Justificación	30
1.4 Formulación del problema	32
1.5 Hipótesis	33
1.6 Objetivos	34
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1 Variables	37
2.2 Conceptualización de las dimensiones del clima organizacional	37
2.3 Diseño de Investigación	43
2.4 Población, muestra y muestreo	44
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
<b>III. Resultados</b>	
3.1 Descripción de resultados	51
3.2 Prueba de hipótesis	<b>60</b>

<b>IV. Discusión</b>	<b>65</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>70</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>73</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>75</b>
<b>Anexos</b>	<b>79</b>



### Lista de tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Operacionalización de la Variable: Clima Laboral	39
Tabla 2	Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral	42
Tabla 3	Cuadro de personal de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de migraciones.	44
Tabla 4	Distribución de la muestra por sexo de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.	45
Tabla 5	Distribución de personal por Régimen laboral de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015	46
Tabla 6	Resumen del procesamiento de los casos	47
Tabla 7	Niveles de Confiabilidad y Validez	48
Tabla 8	Alfa de Cronbach aplicado a la base de datos	48
Tabla 9	Distribución porcentual del nivel del clima laboral trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.	51
Tabla 10	Distribución porcentual del nivel del de desempeño de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.	52
Tabla 11	Distribución de frecuencias entre clima laboral y desempeño de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.	53
Tabla 12	Distribución de frecuencias entre desempeño laboral y la remuneración gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.	55
Tabla 13	Distribución de frecuencias entre desempeño laboral y la comunicación en la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.	56

Tabla 14	Distribución de frecuencias entre desempeño laboral y la toma de decisiones en la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.	58
Tabla 15	Distribución de frecuencias entre desempeño laboral y la motivación en la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.	59
Tabla 16	Prueba de normalidad de datos	60
Tabla 17	Grado de correlación y nivel de significación entre la variable clima laboral y desempeño laboral.	61
Tabla 18	Grado de correlación y nivel de significación entre la variable desempeño laboral y la dimensión de remuneración del clima laboral.	62
Tabla 19	Grado de correlación y nivel de significación entre la variable desempeño laboral y la dimensión de comunicación del clima laboral.	62
Tabla 20	Grado de correlación y nivel de significación entre la variable desempeño laboral y la dimensión de toma de decisiones del clima laboral.	63
Tabla 21	Grado de correlación y nivel de significación entre la variable desempeño laboral y la dimensión de motivación del clima laboral.	64

## Lista de figuras

		Pág.
Figura 1	Muestra de estudio por sexo	45
Figura2	Muestra de estudio por régimen laboral	46
Figura 3	Nivel del clima laboral trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.	51
Figura 4	Nivel del desempeño de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.	52
Figura 5	Niveles del clima laboral y desempeño de la gerencia de registros Migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.	54
Figura 6	Niveles del desempeño laboral y remuneración de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.	55
Figura 7	Niveles del desempeño laboral y comunicación de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.	57
Figura8	Niveles del desempeño laboral y toma de decisiones de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.	58
Figura 9	Niveles del desempeño laboral y la motivación de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.	59

## Resumen

El presente trabajo de investigación se planteó como principal objetivo de explicar la relación entre Clima laboral y el Desempeño Laboral en torno a la siguiente hipótesis general, Existe relación entre el Clima organizacional y el Desempeño de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones año 2015.

La investigación realizada es de tipo aplicado de un enfoque cuantitativo, El diseño que orienta el presente estudio es descriptivo, correlacional, Los estudios descriptivos correlacionales miden el grado de relación entre las variables de estudio, en nuestro caso el clima organizacional y el desempeño laboral.

Se llevó a cabo una serie de actividades tomando en cuenta los conceptos teóricos básicos en lo que se refiere al Clima laboral y Desempeño Laboral, a través de un muestreo censal, se consideró a toda la población de la Gerencia de Registros Migratorios que está conformado por 63 trabajadores, para recoger la información referente a las dos variables de estudio se le aplicó el cuestionario mediante la técnica de la encuesta de Likert.

Con este trabajo de investigación se determinó que existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones en el mes de mayo del 2015., en un nivel entre moderado y fuerte, con rho de Spearman de 0,461 y una significancia estadística de 0,001.

**Palabras claves:** Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

## Abstract

This research was presented as main objective to explain the relationship between labor climate and job performance around the following general assumptions, there a relationship between organizational climate and performance of workers in the management of migration records of the Superintendent 2015 National Migration.

The research is applied type of a quantitative approach, the design that guides the present study was descriptive, correlational, descriptive correlational studies measure the degree of relationship between the study variables, in our case the organizational climate and job performance.

He held a series of activities taking into account the basic theoretical concepts in relation to working environment and job performance, through a census sampling, the entire population of the Management of Migration Records is made it will be considered by 63 workers to collect information concerning the two study variables was applied by the questionnaire survey technique Likert.

With this research it was determined that there is a relationship between the working environment and job performance of workers in the management of migration records of the National Superintendency of Migration in May 2015, in a moderate to severe level, Spearman's rho 0.461 and 0.001 statistical significance.

**Keywords:** organizational climate and job performance.

## **I. Introducción.**

## 1.1. Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística

### 1.1.1 Antecedentes

La información con que se cuenta en la actualidad para desarrollar el trabajo de investigación es diversa entre los que se encuentran tesis de maestría realizados tanto a nivel nacional como internacional sobre las variables de clima organizacional y desempeño laboral.

#### Antecedentes Nacionales

Saccca (2010) en su tesis *El Clima Institucional y el Desempeño Académico de los Docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAs) del Distrito de San Martín de Porres*. Se propuso determinar la relación entre la variable clima institucional y el Desempeño Académico. Fue una Investigación básica, No Experimental, transversal. Usó la regresión y correlación. En sus resultados encontró que las Dimensiones de la Variable Independiente con la Variable Dependiente Desempeño Académico tuvo un  $r = 0.768$ , y un Valor  $p < 0.05$ , afirmando que existe relación entre el Clima Institucional y el Desempeño Académico. Con la prueba de Correlación de Pearson, concluyó que hubo relación en los Recursos Humanos con el desempeño Académico de los Docentes. Finalmente determinó que también hubo relación entre las dimensiones Procesos Internos ( $p = 0.004$ ) y Sistemas Abiertos ( $p = 0.000$ ).

Pérez (2010) en su tesis de doctor titulada *El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI-Chimbote* se propuso determinar la relación entre las variables del clima laboral y la calidad de atención al cliente en el SENATI. Fue una investigación tipo descriptivo - correlacional. La muestra fue 19 empleados para clima laboral y 206 estudiantes para la variable calidad, miendiendo en términos de satisfacción, empleó la técnica de muestro probabilístico para los alumnos. Usó la encuesta aplicando un cuestionario para la recolección de datos. Determinó la correlación R, Pearson, Spearman Brown, r de dos mitades (rdm); prueba de bondad de chi cuadrado ( $\chi^2$ ). Concluyó que hubo una correlación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención al cliente.

### **Antecedentes Internacionales**

Fernández (2006), en su tesis de Magister: *La relación entre el clima organizacional y la Supervisión del desempeño docente en instituciones de educación básica del circuito N°1 del Municipio de Maracaibo* se propuso determinar la relación entre las variables del clima organizacional y la Supervisión del desempeño docente. El tipo fue descriptivo correlacional no experimental, seleccionó 107 docentes de una población de 497 docentes. Aplicó dos cuestionarios validados por expertos con alta confiabilidad, analizados con estadísticas descriptivas y correlacionales. Los resultados indicaron que la relación entre el clima organizacional y la Supervisión del desempeño docente es débil, así como entre sus dimensiones. A nivel de clima prevaleció la tendencia favorable pero muy cercana a desfavorable; pues consideraron de forma positiva las relaciones interpersonales. El liderazgo y la comunicación; mientras fue desfavorable en toma de decisiones y supervisión, ubicándose como dividida en remuneraciones, la supervisión del desempeño del docente fue calificada como positiva a nivel global.

Apuy (2008), en su tesis de Magister: *Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, junio- noviembre 2008*, se propuso conocer los factores del clima organizacional, que influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios de enfermería, del Servicio de Emergencias, del Hospital San Rafael de Alajuela. Se encuestó a 45 personas, en todos los niveles de Enfermería y en los tres turnos. Se usó una entrevista estructurada a los funcionarios y la observación directa de esta unidad. Investigación cuantitativa, de tipo prospectivo, transversal y descriptiva. Los resultados del estudio reflejaron que: la mayoría del grupo corresponde a mujeres, un 44% son solteros, en general son adultos jóvenes entre edades menores de 25 hasta 34 años. La antigüedad en la institución y en el servicio, es un período menor de 5 años en ambos, el 49 % tiene nombramiento interino y un 53%, tienen un grado académico superior al puesto actual. El grupo muestra satisfacción con la jefatura respecto a mejorar las condiciones de trabajo, la comunicación y las relaciones humanas son buenas, también perciben tienen oportunidad de desarrollo y logro personal, realización y II expectativas de aspirar a un puesto superior. En contraposición, existe



insatisfacción en el trabajo en equipo, la jefatura no promueve incentivos para motivar al personal, no brinda retroalimentación positiva, ni reconocimiento por el trabajo realizado y en la evaluación del desempeño, no hay justicia ni equidad.

### **Trabajos o revistas de investigación**

Araujo & Leal (2010) en su investigación *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Se propuso determinar la relación entre ambas variables. Se realizó dentro del paradigma positivista, tipo descriptivo, cuantitativo correlacional, observacional, diseño no experimental transeccional-correlacional – causal. La población fue finita, se restringió a los individuos con responsabilidad gerencial y jerarquía de supervisores. Se diseñaron dos instrumentos, tipo escala Likert. Se demostró la existencia de una relación alta y positiva entre las variables estudiadas.

## **1.2 Fundamentación científica**

### **1.2.1 Bases teóricas**

#### **El clima organizacional**

Para entender el clima de una organización es preciso comprender el comportamiento de las personas, la estructura, los procesos organizacionales, la definición de clima organizacional como la percepción y/o la apreciación de los empleados con relación a los aspectos estructurales (proceso y procedimientos), las relaciones entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo), que afectan las relaciones e inciden en las reacciones del comportamiento de los empleados, tanto positiva como negativamente, y por tanto, modifican el desarrollo productivo de su trabajo y de la organización.

El clima organizacional es hoy un factor clave en el desarrollo empresarial, y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización, en el presente trabajo de investigación

se realiza una aproximación conceptual cronológica desde diferentes autores, que ayuda a evidenciar la importancia del clima en las organizaciones.

El Concepto de Clima Organizacional fue introducido por primera vez en psicología industrial/organizacional por Gellerman en 1960. Y es tal vez por eso que en su estudio no existe una unificación de definiciones y metodologías que permitan elaborar una clara definición y distinción. Las descripciones varían desde factores organizacionales puramente objetivos, como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo, esto ha llevado a que los investigadores se hayan circunscrito más al aspecto metodológico que a la búsqueda de consenso en su definición, en sus orígenes teóricos, y en el papel que juega el clima en el desarrollo de la organización. En lo que sí se visualiza un consenso es en expresar que el clima organizacional tiene efectos sobre los resultados individuales debido a su impacto sobre el empleado, de acuerdo a su percepción. El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente.

Mientras que en el enfoque subjetivo de Halpin y Crofts (1962) se plantea el clima organizacional como la “opinión” que el empleado se forma de la organización. Mencionan como elemento importante del clima el “spirit” cuyo significado es la percepción que el empleado tiene de sus necesidades sociales, si se satisfacen y si gozan del sentimiento de la labor cumplida. Otro factor importante tomado en cuenta, es la consideración, hasta qué punto el empleado juzga que el comportamiento de su superior es sustentado o emocionalmente distante. Otros aspectos discutidos por los autores son los factores del clima relacionados con la producción.

Existe un tercer enfoque que es el de síntesis, que es el más reciente sobre la descripción del término desde el punto de vista estructural y subjetivo; los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer (1968). Para ellos el clima organizacional comprende los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el

estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización. De acuerdo a los enfoques anteriormente planteados, Dessler (1976) sugiere que los empleados no operan en el vacío, llegan al trabajo con ideas preconcebidas, sobre sí mismos, quiénes son, qué se merecen y qué son capaces de realizar. Dichas ideas reaccionan con diversos factores relacionados con el trabajo como el estilo de los jefes, la estructura organizacional, y la opinión del grupo de trabajo, para que el individuo determine cómo ve su empleo y su ambiente, puesto que el desempeño de un empleado no solo está gobernado por su análisis objetivo de la situación, sino también por sus impresiones subjetivas (percepciones) del clima en que trabaja.

Watters *et al.* (citado en Dessler, 1976) Define el término como “las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura.” Watters y sus colaboradores identificaron cinco factores globales del clima: la estructura organizacional eficiente, autonomía de trabajo, supervisión rigurosa impersonal, ambiente abierto estimulante, y orientación centrada en el empleado.

Para Dessler (1976) la importancia del concepto de clima está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores. Es por ello, que su definición se basa en el enfoque objetivo de Forehand y Gilmer (1964) que plantea el clima como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman. Como parte de su teoría toman en cuenta cinco variables estructurales: el tamaño, la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, la pauta de liderazgo y las direcciones de metas. Se considera que el enfoque estructural es más objetivo porque se basa en variables que son constantes dentro de la organización y definidas por la dirección.

Según Sudarsky (1977) el clima organizacional es un concepto integrado que permite determinar la manera como las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc., se traducen a través del clima y las motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y las personas que son influenciadas por ellas.

Teoría del clima organizacional de Likert (1986) en su teoría de clima organizacional menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción.

Likert señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: variables causales, variables intermedias y variables finales.

Las variables causales llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables.

Las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.

Las variables finales, denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas.

La combinación de dichas variables determina dos grandes tipos de clima organizacional los cuales parten de un sistema muy autoritario a uno muy participativo:

Clima de tipo autoritario: Sistema I. Autoritaritarismo explotador, Sistema II Autoritaritarismo paternalista.

Clima de tipo participativo: Sistema III Consultivo, Sistema IV Participación en grupo.

En el clima de tipo autoritario sistema I autoritario explotador la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

En el clima de tipo autoritario sistema II autoritario paternalista existe la confianza entre la dirección y los subordinados, aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

En el clima de tipo participativo sistema III consultivo la dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima, pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

En el clima participativo sistema IV participación en grupo existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección

forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado caracterizado por una organización burocrática y rígida donde los empleados se sienten muy insatisfechos en relación con su trabajo y con la empresa.

Los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto donde la organización se percibe con dinamismo, con capacidad para alcanzar sus objetivos e intentando satisfacer las necesidades sociales de los empleados interactuando en el proceso de tomar decisiones.

Por su parte Álvarez (1995) define el clima organizacional “como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y por lo tanto, en su creatividad y productividad”

Zapata (2000) lo explica como partes dependientes entre sí que aportan al desarrollo y cambio organizacional. Por lo tanto, al estudiar el clima organizacional se hace necesario identificar los diferentes elementos que constituyen el concepto de clima y el desarrollo de los diversos métodos de diagnóstico utilizados actualmente en las organizaciones, que permiten hacer un análisis y diagnóstico que evidencia la actitud hacia la organización por parte de los empleados al tiempo que contribuyen al desarrollo de cambios efectivos en las mismas. Al hacer una primera aproximación, se realiza una breve descripción teórica sobre el clima organizacional que permite identificar los elementos constitutivos de su concepto y su relación con el estudio del mismo en las organizaciones y luego se analizan los factores claves para la elaboración de un diagnóstico exitoso que aporte al cambio organizacional, lo que permite identificar factores de mejoramiento en la organización.

Chiavenato (2000) arguye que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.

Goncalves (2000) expone que los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos y dichos comportamientos inciden en la organización y en el clima, y así se completa el circuito.

El clima organizacional para García (2003) representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras.

Méndez (2006) manifiesta que el origen del clima organizacional está en la sociología; en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social. Define el clima organizacional como el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno. El clima organizacional de acuerdo con Méndez ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que buscan identificarlo y utilizan para su medición las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías articulares que realizan consultores del área de gestión humana o desarrollo organizacional de la empresa.

Díaz (2012) “manifiesta que el clima institucional es básicamente los que los miembros de la institución perciben de su empresa, como las cualidades, características, etc, y como esta influye en su comportamiento” (p.54).

Es decir, toda organización tiene propiedades o características que no poseen otras organizaciones, sin embargo, cada una de ellas tiene una serie exclusiva de esas características y propiedades. El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y esto es considerado como el clima organizacional.

Hernández (2012), señala que, aunque recientemente, la mayoría de las definiciones conceptualiza al clima organizacional o laboral como un conjunto de percepciones de los individuos respecto a los medios de trabajo.

Para Goncalvez (2013) “el clima institucional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema institucional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la institución” (p.39).

### **Dimensiones del Clima Laboral o Clima Organizacional**

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

**Likert (1986)** mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

Los métodos de mando. La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.

Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.

Las características de los procesos de comunicación. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.



Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.

Las características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.

Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.

Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.

Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación, así como la formación deseada.

**Litwin y Stringer (1968)** resaltan que el clima organizacional depende de seis dimensiones:

Estructura. Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.

Responsabilidad individual. Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.

Remuneración. Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.

Riesgos y toma de decisiones. Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.

Apoyo. Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.

Tolerancia al conflicto. Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

**Pritchard y Karasick (1973)** desarrollaron un instrumento de medida de clima que estuviera compuesto por once dimensiones:

Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.

Conflicto y cooperación. Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

Relaciones sociales. Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.

Estructura. Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.

Remuneración. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

Rendimiento. Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.

Motivación. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.

Estatus. Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización les da a estas diferencias.

Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

Apoyo. Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

**Bowers y Taylor (1973)** en la Universidad de Michigan estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional.

Apertura a los cambios tecnológicos. Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados.

Recursos Humanos. Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.

Comunicación. Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

Motivación. Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

Toma de decisiones. Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.

**Brunet (1987)** afirma que para evaluar el clima de una organización es indispensable asegurar que el instrumento de medición comprenda por lo menos cuatro dimensiones:

Autonomía Individual. Esta dimensión incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización.

El aspecto primordial de esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y de conservar para él mismo un cierto grado de decisión.

Grado de estructura que impone el puesto. Esta dimensión mide el grado al que los individuos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores.

Tipo de recompensa. Se basa en los aspectos monetarios y las posibilidades de promoción.

Consideración, agradecimiento y apoyo. Estos términos se refieren al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de su superior.

### **Teorías del Desempeño Laboral**

El desempeño laboral son las actividades realizadas por los trabajadores para cumplir con determinados objetivos, por lo tanto, pueden ser medidos y sirven para tomar decisiones respecto al manejo de recursos humanos. También es el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

D'Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

El desempeño laboral se puede definir, según Bohorquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de sus metas dentro de la organización en un tiempo determinado (Araujo y Guerra, p.67)

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por Stoner (1994, p. 510), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Robbins (2004, p. 564), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones

presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

### **Dimensiones del desempeño Laboral**

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al desempeño laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Davis y Newtrons (2000), conceptualizan las siguientes: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Al respecto, Chiavenato (2000, p. 367), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Benavides (2002, p. 72), al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de

conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Robbins (2004), afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.

### **1.3 Justificación**

#### **Teórico**

El presente trabajo de investigación servirá para que las empresas privadas, instituciones públicas tomen conciencia de cómo el clima laboral puede influir en el desempeño laboral de los trabajadores y su consiguiente relación con la calidad del servicio que se brinda al usuario.

La investigación aportará a la producción del conocimiento, ya que analizaremos la relación del clima laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones atención, con los resultados de este estudio se ayudará a resolver diferentes problemas que se presenten en las instituciones y servirá para que las áreas encargadas de los recursos humanos implementen políticas con relación al clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Migraciones y las diferentes entidades del sector público y privado.

El trabajo de investigación servirá también como base para las instituciones que deseen mantener un buen desempeño laboral de los trabajadores y por ende obtener buenos resultados en la atención al cliente, y mejorar el servicio y su imagen institucional, esta investigación se realiza para la Superintendencia Nacional de Migraciones

Los beneficiarios directos serán los trabajadores y el público que asiste a realizar los diversos procedimientos y servicios en Migraciones y los indirectos la

institución y el Gobierno ya que mejorara su imagen en el nivel del servicio en las instituciones públicas. El trabajo es amplio y viable ya que no se necesitará de muchos recursos económicos para implementación y ejecución.

### **Jurídica**

Tiene como base jurídica la Constitución Política del Perú de 1993 que la carta magna de la República del Perú. Antecedida por otros 11 textos constitucionales, fue redactada a inicios del gobierno de Alberto Fujimori por el Congreso Constituyente Democrático convocado por el mismo tras la disolución del Congreso en el autogolpe de 1992, consecuentemente fue aprobada mediante el referéndum de 1993.

Ley de Ministerios, el cual establece que a partir de esa fecha el Ministerio de Gobierno y Telecomunicaciones se denomina “Ministerio del Interior”. El 3 de diciembre de 1968, se promulga el Decreto Ley N° 17271.

El Decreto Legislativo 1130 de fecha 07 de diciembre del 2012. Se crea la Superintendencia Nacional de Migraciones, como órgano técnico especializado adscrito al Ministerio del Interior, con personería jurídica de derecho público interno con autonomía administrativa, funcional y económica en el ejercicio de sus atribuciones.

Migraciones tiene competencia en materia política migratoria interna, participa en política de seguridad interna y fronteriza, coordina el control migratorio con las diversas entidades del estado que tengan presencia en los puestos de control migratorio o fronterizo del país.

### **Social**

Con la dación del Decreto Legislativo 1130 de fecha 07 de diciembre del 2012. Se crea la Superintendencia Nacional de Migraciones, y al no haberse concluido con su implementación a la fecha, se ha creado problema social a los trabajadores de Ley 276 y CAS ya que los sueldos no son equitativos, y se ha creado un clima laboral que estaría perjudicando el desempeño laboral de los trabajadores y por

consiguiente en nivel de la calidad de atención de los procedimientos y servicios que se brindan a los usuarios.

#### **1.4 Formulación del problema**

El clima laboral en toda institución es clave para que las organizaciones alcancen sus objetivos trazados en el Plan Estratégico Institucional en las empresas privadas y las instituciones del estado, en ese sentido se enmarca la investigación del problema sobre la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, donde se perciben problemas en la remuneración, comunicación, toma de decisiones y motivación en el personal que labora bajo las modalidades de 276, CAS, entonces nace la formulación del problema del presente trabajo de investigación: ¿cómo se relaciona el clima laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones?

##### **1.4.1 Problema General**

¿Cuál es la relación del clima laboral con el desempeño de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones?

##### **1.4.2 Problemas específicos**

###### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación de la remuneración con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones?



**Problema específico 2**

¿Cuál es la relación de la comunicación del con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones?

**Problema específico 3**

¿Cuál es la relación la toma de decisiones con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones?

**Problema específico 4**

Ps4.- ¿Cuál es la relación de la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones?

**1.5 hipótesis****1.5.1 Hipótesis General**

Existe una relación significativa entre el clima laboral entonces existirá un buen desempeño de los trabajadores de Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

**1.5.2 Hipótesis Específicas****Hipótesis Específicas 1**

¿Existe relación significativa entre la remuneración y el desempeño de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones?

### **Hipótesis Específicas 2**

¿Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones?

### **Hipótesis Específicas 3**

¿Existe relación significativa entre la toma de decisiones y el desempeño de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones?

### **Hipótesis Específicas 4**

¿Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones?

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones 2015.

### **Objetivo Específicos**

#### **Objetivo Específico 1**

Establecer la relación que existe entre la remuneración y el desempeño de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones 2015.

#### **Objetivo Específico 2**

Establecer la relación que existe entre la comunicación y el desempeño de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones 2015.

**Objetivo Específico 3**

Establecer la relación que existe entre la toma de decisiones y el desempeño de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones 2015.

**Objetivo Específico 4**

Establecer la relación que existe entre la remuneración y el desempeño de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones 2015.

## **II. Marco metodológico**

## **2.1 Variables**

### **2.1.2 Definición conceptual**

#### **Variable 1 Clima laboral y/o Clima Organizacional**

Likert y Gibson (1986) plantean que el clima organizacional es el término utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones. El clima es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la Organización, es una cualidad relativamente duradera del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de una serie particular de características o atributos de la organización.

## **2.2 Conceptualización de las dimensiones del clima organizacional**

### **La remuneración**

La remuneración en toda empresa y/o institución debe ser la adecuada para alcanzar los objetivos, el plan de remuneraciones de la empresa debe ser flexible, equitativo, fácil de administrar y que pueda ser comprendido con facilidad por todo el personal. Los buenos programas de remuneración facilitan y estimulan correcto a los clientes (Pride y Ferrel, 1982).

### **La comunicación**

La comunicación es la herramienta que utilizamos, como seres humanos para interpretar, reproducir, mantener, y transformar el significado de las cosas. Ser humano implica, estar en comunicación dentro de alguna cultura humana, La comunicación, entonces constituye la esencia de la cultura de la empresa, de la vida misma. (Arrugo, 2001).

### **La toma de decisiones**

Es la capacidad de elegir entre diversas alternativas. La capacidad de toma de decisiones está vinculada con las capacidades analíticas que poseen los seres

humanos, ya que la simple pericia es insuficiente y se traduce en una toma de decisiones deficiente.

De forma general, el tomar una decisión se trata del acto de elegir o seleccionar algo. Se trata de un proceso mental en el que es posible identificar las acciones que se tomarán para conseguir solucionar un problema o una disyuntiva para conseguir un objetivo. Implica pues, el tener la libertad de elegir dentro de una serie de posibilidades. Esta acción comporta una intencionalidad, que comprende una serie de valores. En todo tipo de organizaciones se toman decisiones, entre los miembros que la componen y que se encuentran inmersos en ella. El proceso de toma de decisiones, significa un hábito, o en un sentido reduccionista económico, una economía de esfuerzos. Las acciones en la medida en que se convierten en una rutina, se repiten y con ello poseen un significado que paulatinamente se ancla en el conocimiento, como postula la sociología de Alfred Schütz. Para Schütz es en la cotidianeidad de los sujetos donde se construyen los significados de las acciones. Siguiendo esta lógica, el aspecto más importante es el de conocer los motivos que originaron la acción, por lo que será imprescindible el conocer la comprensión de la acción. En una línea argumentativa similar, en la medida en que se convierte en una rutina el conocimiento que posee una persona, con el transcurrir del tiempo puede incluso institucionalizarse, aspecto ya estudiado por la corriente interaccionista (Berger y Luckmann, 1978).

### **La Motivación**

La motivación se define como el estado o condición que activa el comportamiento e impulsa a una acción, implica y deriva necesidades que existen en el individuo e incentivos u objetivos que se encuentran fuera de él y conjuntamente definen sus necesidades como algo en el individuo que lo obliga a dirigir su comportamiento hacia el logro de incentivos u objetivos, que cree satisfacerlas (Sherman Jr. & Cruden, 1999, Neves de Almeida 1999, Feldman, 2001).

Tabla 1

*Operacionalización de la Variable: Clima Laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Niveles y Rangos
Remuneración	-Equitativa -Responsabilidad -Formación Académica -Pago de horas extras -Política remunerativa	1, 2, 3, 4,5		Nivel: Malo. Rango: 17-36
Comunicación	-Saludable con trabajadores. -Saludable entre trabajadores -Canales formales -Canales informales	6, 7,8,9	<b>Escala de Likert:</b> 1.- Totalmente de acuerdo 2.- De acuerdo 3.- No sabe 4.-En desacuerdo 5.- Totalmente en desacuerdo	Nivel: Regular Rango: 37-55
Toma de decisiones	-Acceso a información -Certeza de resultados -Unificación de criterios -Presión psicológica	10,11,12,13		
Motivación	-Trabajadores motivados -Igualdad -Bienestar social -Capacitación	14,15,16,17		Nivel: Bueno Rango: 56-75.

**El Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

La evaluación del desempeño laboral, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados, la forma en que están desempeñando su trabajo y a elaborar planes de mejora, es importante que cuando se evalúa al personal no solo se haga saber a los empleados su nivel de cumplimiento, sino que debe influir en su nivel futuro de esfuerzo y en el desempeño correcto de sus tareas (Mora, 2007).

## **2.1.4 Conceptualización de las dimensiones del desempeño laboral**

### **Las Competencias**

Las competencias son propias de los seres humanos y constituyen una puesta en actuación de la inteligencia en procesos de desempeño específicos ante actividades y problemas, buscando la idoneidad. Conocimientos Son representaciones mentales sobre diferentes hechos. Existen dos tipos de conocimiento: el declarativo y el procedimental. El primero se refiere a qué son las cosas, lo cual nos permite comprenderlas y relacionarlas entre sí. El segundo tipo de conocimiento hace referencia a cómo se Las competencias se basan en el conocimiento, pero, además, implican la puesta en acción de éste con autonomía, autocrítica, creatividad y unos fines específicos. Además, las competencias integran en toda actuación el qué con el cómo dentro del marco de resolución de problema.

Las competencias pueden consistir en motivos, rasgos de carácter, concepción de uno mismo, actitudes o valores, contenido de conocimientos y capacidades cognitivas o de conducta, en general casi cualquier característica particular que pueda ser medida de manera fiable y que pueda demostrar que diferencia en forma significativa a los trabajadores que mantienen un desempeño excelente de los regulares, o los trabajadores eficaces o ineficaces (Hooghiemstra, 1996)

### **Innovación**

"Es el proceso en el cual a partir de una idea, invención o reconocimiento de una necesidad se desarrolla un producto, técnica o servicio útil hasta que sea comercialmente aceptado" (Escorsa, 1997, p.19). Existen muchas formas de gestionar la innovación. Primero debe definirse por qué se desea innovar; es necesario, establecer objetivos claros y determinar cuál es el impacto que se espera. "La innovación es el elemento clave que explica la competitividad" (Escorsa, 1997, p.19). De igual forma, la innovación consiste en la generación de nuevas ideas, tecnologías o formas de gestión. Este concepto es fundamental para



la competitividad de una organización y no es excluyente con respecto al anterior: las ideas nuevas pueden servir para desarrollar o mejorar un proceso, servicio o producto. La innovación, es un factor que impulsa o logra una ventaja competitiva para una organización. Fomentarla es necesario para permanecer siempre a la vanguardia (Escorsa, 1997).

### **Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo es fundamental para el cumplimiento de los objetivos previamente planificados por cualquier organización; estos objetivos deberán ser multidisciplinarios y contar con un número reducido de personas con capacidades complementarias comprometidas con un propósito y objetivo común, lo que facilita el cumplimiento de metas y el logro de resultados generales. La implementación de trabajo en equipo fortalece la filosofía organizacional que se identifica con personas que tienen un pensamiento diferente, pero que poseen el compromiso de lograr los mismos objetivos por medio de procedimientos, técnicas y estrategias comunes, los cuales deben estar bien organizados y contar con responsabilidades bien definidas por un líder, quien

Debe ser aceptado por los integrantes como guía que dota a la organización de reglas y orienta los esfuerzos. Trabajar en equipo permite sistematizar los procesos con miras a una mayor productividad; de esta manera se logra un incremento en la rentabilidad y una mejoría en los resultados del clima organizacional, a la vez que se forman líderes con creatividad en la solución de problemas, se desarrolla la tolerancia y se incentiva la integración. Con esto se incrementa el rendimiento y disminuye la rotación de personal (Johansen, 1997).

### **Identificación Institucional.**

Es conjunto coordinado de signos visuales por medio de los cuales la opinión pública reconoce y memoriza una identidad un grupo o una institución. (Gregory, 1991, pp. 60-61), La identidad corporativa es herramienta valiosa en la vida de la empresa. El arte de la empresa consiste en penetrar esta barrera de selección con una imagen corporativa, aunque solo tenga éxito con un pequeño porcentaje del público.

Es un vehículo que da una proyección coherente y cohesionada de una organización y mantiene y comunicación visual sin ambigüedades, también es un aglutinador emocional que mantiene unida a la institución es una mezcla de estilo, cultura, estructura que afecta lo que haces, donde lo haces.

Una buena identidad institucional por parte de los trabajadores es conocer la historia de su institución, su plan estratégico, su visión, misión y sus valores., a donde apunta sus planes operativos para llegar a los planeado.

Tabla 2

*Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Niveles y Rangos
Competencias	-Acceso a nuevas tecnologías -Aprovechamiento de conocimientos -Capacidad de aporte a la institución.	1,2,3	<b>Escala de Likert:</b> 1.- Totalmente de acuerdo 2.- De acuerdo 3.-No sabe 4.-En desacuerdo 5.-Totalmente en desacuerdo	Nivel: Bajo. Rango: 13-30.
Iniciativa e innovación	-Iniciativa para resolver problemas institucionales -Innovación del trabajo -Aportes de innovación consideras por el Jefe.	4,5,6		Nivel: Moderado Rango: 31-47.
Trabajo en equipo	-Ideas y sugerencias de equipo de trabajo -Relaciones Interpersonales -Relaciones de cordialidad -Liderazgo Jefatura	7,8,9,10		Nivel: Alto Rango: 49-65.
Identificación Institucional	-Valores, Misión, Visión -Plan estratégico de Migraciones -Plan operativo 2015.	11,12,13		

## 2.2 Diseño de la investigación.

### 2.2.1 Tipo de Investigación

La investigación es tipo aplicada de un enfoque cuantitativo por que puede medirse para contrastar la hipótesis tal como lo establece:

Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Según su alcance es tipo descriptivo-correlacional al respecto Hernández *et al.* (2010) nos dice que “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (p. 80).

Del alcance de tipo correlacional Hernández *et al.* (2010) conceptúa que:

“Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables” (p. 81).

### **2.3 Diseño de Investigación**

El diseño de la investigación es de tipo no experimental

Sobre el particular el autor Hernández *et al.* (2010) “Investigación no experimental Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149).

De corte transeccional o transversal, ya que se recolectan datos en un solo momento, en el mes mayo del 2015, Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un solo momento.

Hernández *et al.* (2010) “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p 151).

## 2.4 Población, muestra y muestreo

### Población

La población está conformada por los 63 trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones del Ministerio del Interior, se consideró a todo el personal por ser una población pequeña se aplicará la muestra censal.

Tabla 3.

*Cuadro de personal de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de migraciones.*

DISTRIBUCION DEL PERSONAL	CANTIDAD
GERENCIA	2
SUBGERENCIA DE REGISTROS DE EXTRANJEROS	12
SUBGERENCIA DE REGISTROS DE NACIONALES	49
TOTAL	63

Fuente: Base de datos

### Muestra

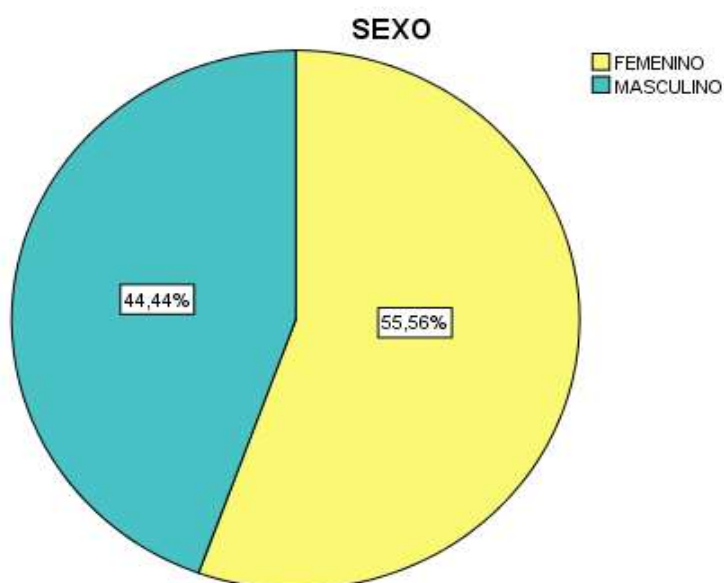
Para la presente investigación dado que dicha población es pequeña, se ha considerado a toda la población que está comprendido por 63 trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Tabla 4

*Distribución de la muestra por sexo de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	HOMBRE	28	44,4	44,4
	MUJER	35	55,6	100,0
	Total	63	100,0	

Fuente: Base de datos



*Figura 1. Muestra de estudio por sexo*

En la tabla figura se señala que en la muestra de estudio, estuvo constituida por más participantes de sexo femenino con un 55,56%, y un número menor de participantes de sexo masculino con un porcentaje de 44,44%.

Tabla 5

*Distribución de personal por Régimen laboral de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	CAS	41	65,1	65,1
	NOMBRADO	22	34,9	100,0
	Total	63	100,0	

Fuente: Base de datos.

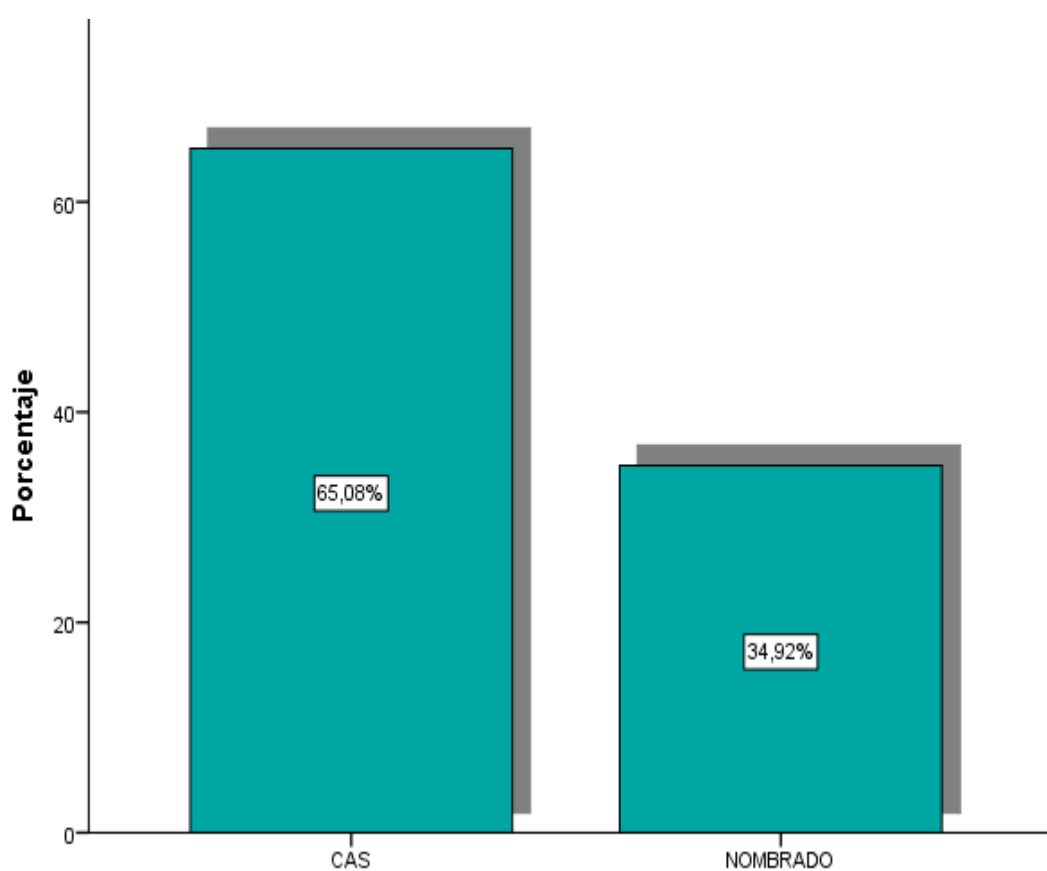


Figura2. Muestra de estudio por régimen laboral

En la tabla y figura se señala que la muestra de estudio, estuvo constituida por un Régimen Laboral de contrato CAS con un 55,56%, y un número menor de participantes como personal nombrado con un porcentaje de solo 34,92%.

## 2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta de Likert, para lo cual se elaboró un cuestionario, para identificar la relación del clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones

El cuestionario fue de elaboración propia, consta de 3 partes: en la parte 1 Datos Generales como: edad y sexo, condición laboral, en la parte 2 la escala de la valoración del cuestionario y la parte 3 las respectivas preguntas los indicadores de las dimensiones del proyecto de investigación.

Asimismo, se utilizó el programa SPSS v.20 que nos permitió analizar el cuestionario y obtener los resultados estadísticos descriptivos, correlaciones tablas, porcentajes frecuencias y gráficos cuyos resultados se presenta e interpretan en el siguiente capítulo líneas abajo.

### Validez

Tabla 6

*Resumen del procesamiento de los casos*

	N	%
Casos Válidos	63	100.0
Excluidos <sup>a</sup>	0	.0
Total	63	100.0

El mismo valor es para la validez, lo único que la validez total es el promedio de lo siguiente:

Validez total = (Validez de contenido + Validez de criterio + Validez de constructo) / 3

Validez total = (Juicio de experto + Alfa de Cronbach + Análisis de Factores) / 3

En la presente investigación el juicio de expertos da la validez de contenido, el cuál es de 0,95 y la validez de criterio lo da el alfa de Cronbach que es 0,891

Por lo anterior el Instrumento empleado tiene validez y confiabilidad, tiene una excelente confiabilidad y excelente validez. (Según Herrera 1998 en Kerlinger 2002)

Tabla 7

*Niveles de Confiabilidad y Validez*

RANGO	NIVEL DE CONFIABILIDAD/ NIVEL DE VALIDEZ
0,53 a menos	Confiabilidad nula / Validez nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja /Validez baja
0,60 a 0,65	Confiable /Valida
0,66 a 0,71	Muy confiable /Muy valida
<b>0,72 a 0,99</b>	<b>Excelente confiabilidad /Excelente validez</b>
1,0	Confiabilidad perfecta/ Validez perfecta

**La confiabilidad de los instrumentos****El alfa de Cronbach.**

Es una medida de la consistencia y confiabilidad interna del instrumento, en la presente investigación es de 0.891

Tabla 8

*Alfa de Cronbach aplicado a la base de datos*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,891	,893	30

**2.5.1 Métodos de análisis de datos**

Es la técnica que consiste en el estudio de los hechos y el uso de sus expresiones en cifras para obtener información valida y confiable, para la realización del presente estudio se aplicaran los siguientes estadísticos o métodos de análisis de datos:

Medidas de dispersión. Rango, varianza, desviación típica y coeficiente de relación de variación de Pearson que muestran la variabilidad de una distribución



indicando por medio de un número si los diferentes puntos de una variable están alejados de la media,

Estadístico de correlación la misma que determina la relación o dependencia que existe entre dos variables que intervienen en una distribución bidimensional, es decir si una influye en la otra o que hay correlación entre ellas.

Tablas de contingencia una tabla de contingencia es una de las formas más comunes de resumir datos categóricos. En general, el interés se centra en estudiar si existe alguna asociación entre una variable fila y otra variable columna y/o calcular la intensidad de dicha asociación. Sean  $X$  e  $Y$  dos variables categóricas con  $I$  y  $J$  categorías respectivamente. Un sujeto puede venir clasificado en una de las  $I \times J$  categorías, que es el número posible de categorías que existe. Cuando las casillas de la tabla contienen las frecuencias observadas, la tabla se denomina tabla de contingencia, término que fue introducido por Pearson en 1904.

Rho de spearman para estudiar la relación entre la variable el método adecuado es el de rho de spearman que es un estadístico que mide el nivel de correlación entre dos variables aleatorias y continuas.

### **III. Resultados**

### 3.1 Descripción de resultados

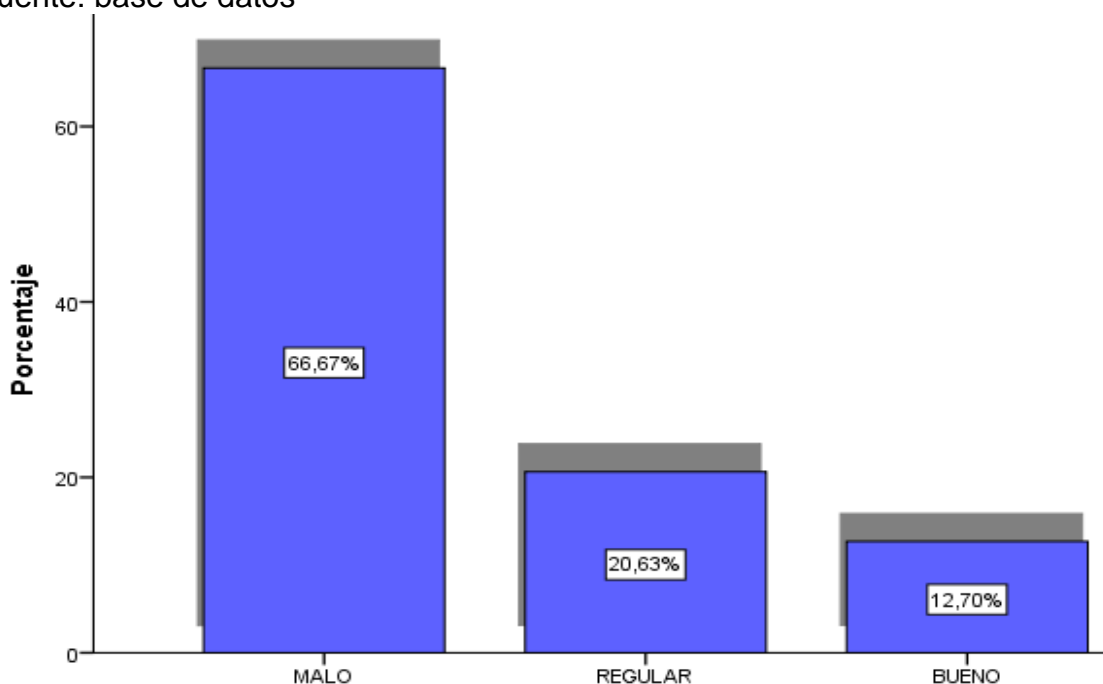
Para la presentación de los resultados, se asumirán las puntuaciones de la variable clima laboral y desempeño de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.

Tabla 9

*Distribución porcentual del nivel del clima laboral trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	42	66,7	66,7
	REGULAR	13	20,6	87,3
	BUENO	8	12,7	100,0
	Total	63	100,0	

Fuente: base de datos



*Figura 3. Nivel del clima laboral trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.*

En la tabla y figura se aprecia la distribución porcentual según los niveles de del clima laboral de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la

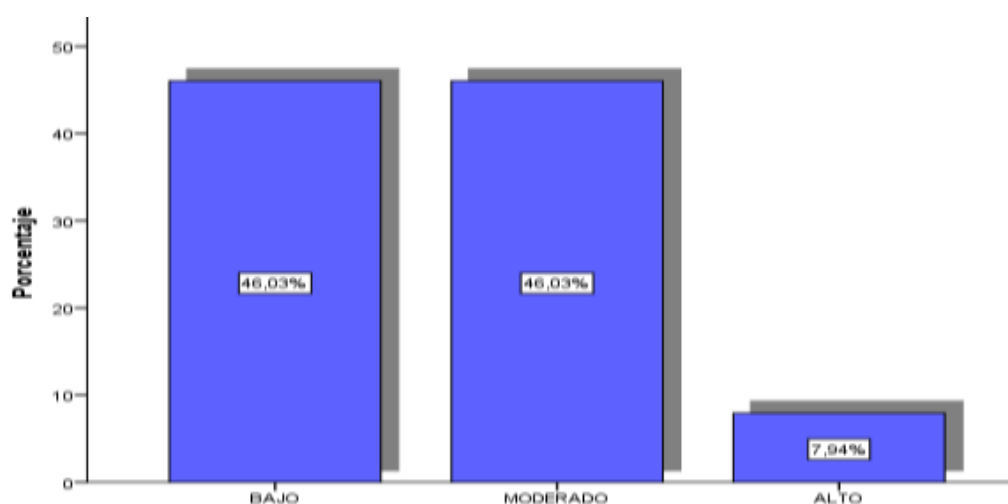
superintendencia nacional de migraciones año 2015, de ellos se tiene que el 66,67% de los trabajadores que anuncian que el nivel del clima laboral es malo, el 20,63% perciben que el nivel es regular y solo el 12% perciben que el nivel es bueno en relación al clima laboral trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.

Tabla 10

*Distribución porcentual del nivel del de desempeño de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	29	46,0	46,0
	Moderado	29	46,0	92,1
	Alto	5	7,9	100,0
	Total	63	100,0	

Fuente: Base de datos.



*Figura 4. Nivel del desempeño de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.*

En la tabla y figura se representa la distribución porcentual según los niveles del desempeño de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015, de los 46,03% de participantes manifiestan que se existe un nivel bajo y moderado de desempeño y solo el 7,94% perciben que el nivel es alto en relación al desempeño de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.

### 3.1.4 Resultado general de las tablas cruzadas de las variables

Tabla 11

*Distribución de frecuencias entre clima laboral y desempeño de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.*

		Desempeño de los trabajadores			total
		Bajo	Moderado	Alto	
Clima Laboral	Malo	19 30,2%	21 33,3%	2 3,2%	42 66,7%
	Regular	8 12,7%	2 3,2%	3 4,8%	13 20,6%
	Bueno	2 3,2%	6 9,5%	0 0,0%	8 12,7%
Total		29 46,0%	29 46,0%	5 7,9%	63 100,0%

Fuente: Base de datos.

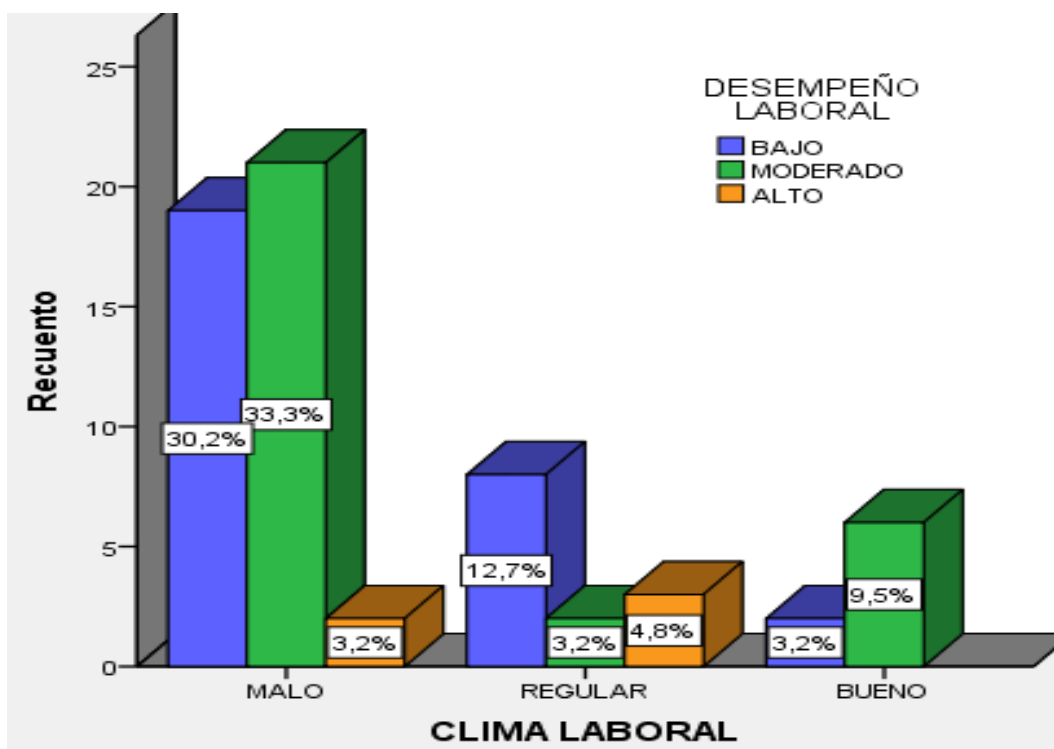


Figura 5. Niveles del clima laboral y desempeño de la gerencia de registros Migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.

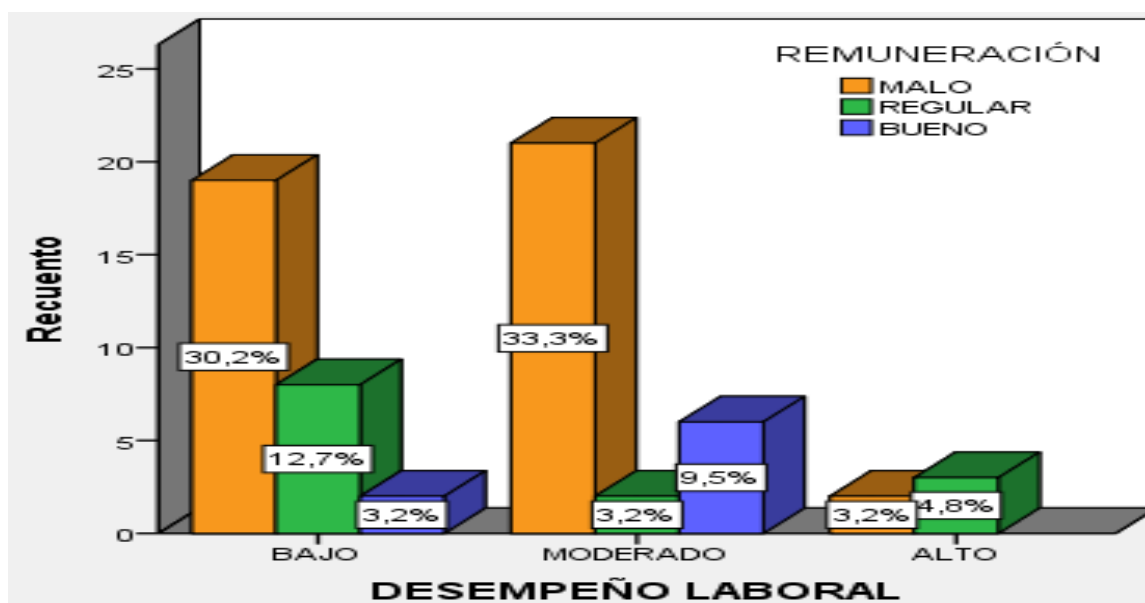
En relación a los datos obtenidos, se puede visualizar que en la figura producto de la tabla cruzada, que el 33,3% opina que el clima laboral se encuentra en el nivel malo, frente a un desempeño laboral moderado, asimismo, otros 30,2% manifiesta que el clima laboral está en un nivel malo frente a un desempeño laboral bajo y a su vez, el 12,7% considera el clima es regular frente un desempeño bajo; asimismo un 9,5% considera que el clima es moderado frente a un desempeño moderado y solo un 3,2% manifiesta que clima organizacional es bueno frente a un bajo desempeño laboral.

Tabla 12

*Distribución de frecuencias entre desempeño laboral y la remuneración gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.*

		Remuneración			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Desempeño Laboral	Bajo	19	8	2	29
		30,2%	12,6%	3,2%	46,0%
	Moderado	21	2	6	29,0
		33,3%	3,2%	9,5%	46,0%
	Alto	2	3	0	5
		3,2%	4,8%	0,0%	8,0%
Total		42	13	8	63
		66,7%	20,6%	12,7%	100,0%

Fuente: base de datos



*Figura 6. Niveles del desempeño laboral y remuneración de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.*

De acuerdo a los datos obtenidos, se puede observar en la tabla cruzada, que el 30,2% opina que el desempeño laboral es bajo cuando la remuneración es baja, Asimismo el otros 33,3% manifiesta que el desempeño es moderado cuando la remuneración es también baja; otros 9,5%, indican que el desempeño laboral es

moderado cuando la remuneración es alta y solo un 4,8% de los informantes manifiestan que el desempeño laboral es alto cuando la remuneración es moderado de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.

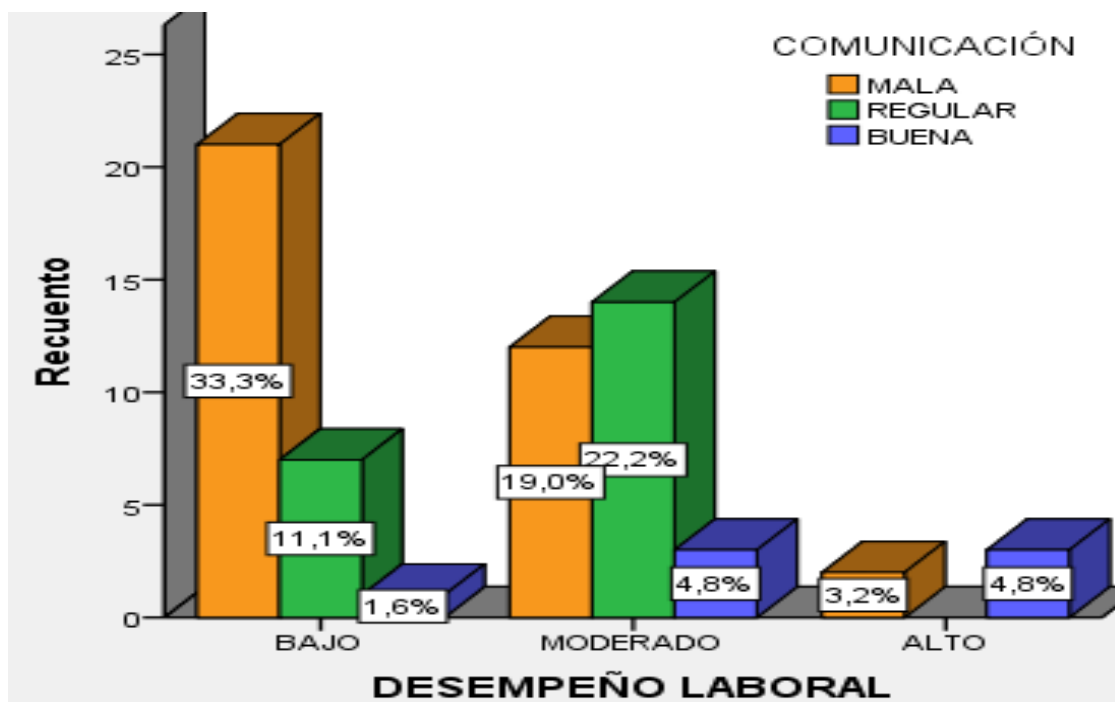
Tabla 13

*Distribución de frecuencias entre desempeño laboral y la comunicación en la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.*

		Comunicación			Total
		Mala	Regular	Buena	
Desempeño Laboral	Bajo	21	7	1	29
		33,3%	11,1%	1,6%	46,0%
	Moderado	12	14	3	29
		19,0%	22,2%	4,8%	46,0%
	Alto	2	0	3	5
		3,2%	0,0%	4,8%	7,9%
Total		35	21	7	63
		55,6%	33,3%	11,1%	100,0%

Fuente: Base de datos





*Figura 7.* Niveles del desempeño laboral y comunicación de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.

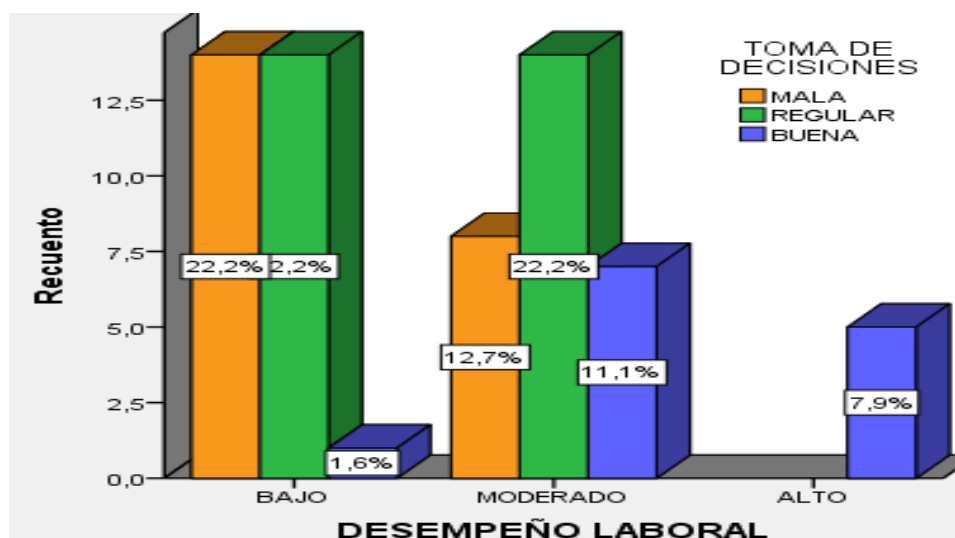
De acuerdo a los datos obtenidos, se puede observar de la figura producto de la tabla cruzada que el 33,2% opina que el desempeño laboral es bajo cuando comunicación es mala, Asimismo el otros 22,2% manifiesta que el desempeño es moderado cuando la comunicación es regular; otros 19%, indican que el desempeño laboral es moderado cuando la comunicación es mala y solo un 4,8% de los informantes manifiestan que el desempeño laboral es alto cuando la comunicación es buena en la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.

Tabla 14

*Distribución de frecuencias entre desempeño laboral y la toma de decisiones en la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.*

		Toma de decisiones			Total
		Mala	Regular	Buena	
Desempeño Laboral	Bajo	14 22,2%	14 22,2%	1 1,6%	29 46,0%
	Moderado	8 12,7%	14 22,2%	7 11,1%	29 46,0%
	Alto	0 0,0%	0 0,0%	5 7,9%	5 7,9%
Total		22 34,9%	28 44,4%	13 20,6%	63 100,0%

Fuente: Base de datos.



*Figura 8. Niveles del desempeño laboral y toma de decisiones de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.*

En relación a la figura el 22,2% de los informantes ha opinado que el desempeño laboral es bajo cuando la toma de decisiones es mala, el mismo porcentaje de los participantes ha manifestado que el desempeño es bajo cuando la toma de decisiones es de nivel regular; asimismo, otros 22% han referido que el desempeño de los trabajadores es moderado cuando la toma de decisiones es regular; otros 12,7%, indican que el desempeño laboral es moderado cuando la la toma de decisiones es moderado y solo un 7,9% de los informantes manifiestan

que el desempeño laboral es alto cuando la toma de decisiones es buena en la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.

Tabla 15

*Distribución de frecuencias entre desempeño laboral y la motivación en la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.*

		Motivación			Total
		Baja	Regular	Buena	
Desempeño laboral	Bajo	11 17,5%	17 27,0%	1 1,6%	29 46,0%
	Moderado	10 15,9%	12 19,0%	7 11,1%	29 46,0%
	Alto	0 0,0%	3 4,8%	2 3,2%	5 7,9%
Total		21 33,3%	32 50,8%	10 15,9%	63 100,0%

Fuente: Base de datos

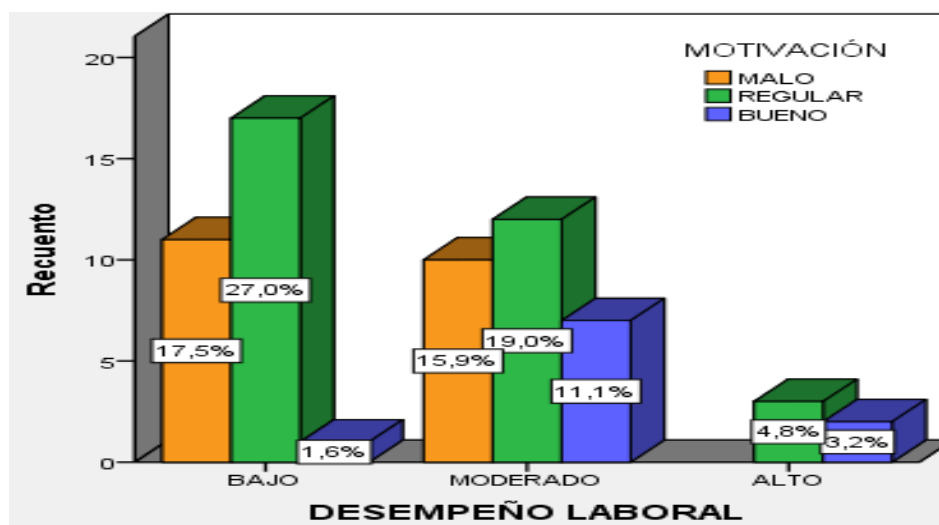


Figura 9. Niveles del desempeño laboral y la motivación de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.

Finalmente en relación a la figura N° 9 el 27,% de los informantes ha declarado la que el desempeño laboral es bajo cuando la motivación es regular asimismo, otros 19% han referido que el desempeño de los trabajadores es

moderado cuando la motivación es regular; otros 12,7%, indican que el desempeño laboral es moderado cuando existe una motivación regular; por otro lado un 17,5% de los encuestados ha manifestado que el desempeño laboral es bajo, cuando la motivación es baja y solo un 4,8% de los de la muestra de estudio ha manifestado que el desempeño laboral es alto frente a una motivación regular en la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.

### 3.1.4 Prueba de normalidad

Tabla 16. Prueba de normalidad de datos

		Pruebas de normalidad					
		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima	Malo	,400	29	,000	,666	29	,000
Laboral	Regular	,444	29	,000	,582	29	,000
	Bueno	,367	5	,026	,684	5	,006

a. Corrección de significación deLilliefors

Los resultados de la prueba de normalidad de las variables de estudio según Kolmogorov-Smirnov (población de más de 50) nos muestran valores inferiores a 0.05 indicándonos que pertenecen a una distribución no paramétrica, debiéndose realizar las pruebas de hipótesis con el estadístico de correlación rho Spearman.

### 3.2 Prueba de hipótesis

**Ho:** No existe relación entre del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.

**H1:** Existe relación entre del clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.

Tabla 17

*Grado de correlación y nivel de significación entre la variable clima laboral y desempeño laboral.*

			Clima laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,461**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,049	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se visualizan en la tabla adjunta, se aprecia el grado de correlación entre las variables determinada por el estadístico Rho de Spearman  $\rho = 0.461$  equivale a que existe una relación significativa entre las variables, frente al  $p < 0.01$ , existiendo suficiente condición para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo que se establece que existe una relación significativa entre El clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.

### Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 18

*Grado de correlación y nivel de significación entre la variable desempeño laboral y la dimensión de remuneración del clima laboral.*

			DESEMPEÑO LABORAL	REMUNERACIÓN
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,49*
		Sig. (bilateral)	.	,042
		N	63	63
	REMUNERACIÓN	Coeficiente de correlación	,049	1,000
		Sig. (bilateral)	,042	.
		N	63	63

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

De los resultados que se visualizan en la tabla adjunta, se aprecia el grado de correlación entre las variables determinada por el estadístico Rho de Spearman  $\rho = 0.49$  equivale a que existe relación entre las variables, frente al  $p < 0.05$ , existiendo suficiente condición para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo que existe una relación significativa entre desempeño laboral y la remuneración de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.

### Prueba de hipótesis específicas 2

Tabla 19

*Grado de correlación y nivel de significación entre la variable desempeño laboral y la dimensión de comunicación del clima laboral.*

			Desempeño laboral	Comunicación
Rho de spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,351**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,351**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se visualizan en la tabla adjunta, se aprecia el grado de correlación entre las variables determinada por estadístico el Rho de Spearman  $\rho = 0.351$  equivale a que existe relación entre las variables, frente al  $p < 0.01$ , existiendo suficiente condición para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo que existe una relación significativa entre desempeño laboral y la comunicación de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.

### Prueba de hipótesis específicas 3

Tabla 20

*Grado de correlación y nivel de significación entre la variable desempeño laboral y la dimensión de toma de decisiones del clima laboral.*

			Desempeño laboral	Toma de decisiones
Rho de spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,455**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,455**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		63	63	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De los resultados que se visualiza en la tabla adjunta, se aprecia el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $\rho = 0.455$  equivale a que existe relación entre las variables, frente al  $p < 0.01$ , existiendo suficiente condición para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo que existe una relación significativa entre desempeño laboral y la toma de decisiones de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.

#### Prueba de hipótesis específicas 4

Tabla 21

*Grado de correlación y nivel de significación entre la variable desempeño laboral y la dimensión de motivación del clima laboral.*

			desempeño laboral	motivación
rho de spearman	desempeño laboral	coeficiente de correlación	1,000	,259*
		sig. (bilateral)	.	,041
		n	63	63
	motivación	coeficiente de correlación	,259*	1,000
		sig. (bilateral)	,041	.
		n	63	63

\*. la correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

De los resultados que se visualizan en la tabla adjunta, se aprecia el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $\rho = 0.259$  equivale a que existe relación entre las variables, frente al  $p < 0.05$ , existiendo suficiente condición para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo que existe una relación significativa entre desempeño laboral y la motivación de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015.



## **IV. Discusión**

#### 4.1 Discusión de resultados

*Tabla de Interpretación de Coeficientes de Correlación*

TABLA DE INTERPRETACION DE COEFICIENTES	
VALOR	SIGNIFICADO
1.00	Perfecta correlación positiva
0.80	Correlación positiva muy fuerte
0.60	Fuerte correlación positiva
0.40	Moderada correlación positiva
0.20	Débil correlación positiva
0.00	Probablemente NO hay correlación
-0.20	Débil correlación negativa
-0.40	Moderada correlación negativa
-0.60	Fuerte correlación negativa
-0.80	Correlación negativa muy fuerte
-1.00	Perfecta correlación negativa

El objetivo general de la presente investigación fue determinar si existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones para tal propósito se realizó una encuesta sobre el tema en dicha institución entre el 17 y el 31 de mayo del 2015., de los resultado estadísticos adquiridos sobre la relación de las variables de clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores se ha obtenido un grado de correlación de rho spearman  $P= 0.461$  lo que significa según la tabla de interpretación de coeficientes de correlación que existe entre una moderada y fuerte relación entre las variables frente al  $p < 0.01$  de significancia estadística. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se infiere que existe una relación significativa entre las variables de clima laboral y desempeño laboral.

El resultado guarda relación con las conclusiones de la tesis formulada por Julia SACCSA CAMPOS, para optar por el grado de Magister en el grado con Mención en Gestión de la Educación año 2010, Universidad Nacional Mayor de San Marcos-Perú, la misma que utilizando el Método Estadístico de Regresión y una Correlación Conjunta de las Dimensiones de la Variable Independiente Clima laboral con la Variable Dependiente Desempeño Académico se obtuvo 0.768, y

un Valor  $p < 0.05$ , que permite afirmar que existe relación una significativa entre el Clima Institucional y el Desempeño Académico de los Docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAs) del Distrito de San Martín de Porres.

De los resultados obtenidos, entre la remuneración y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones 2015, se aprecia el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $\rho = 0.49$  significa que existe entre una moderada y fuerte relación entre las variables, frente al  $p < 0.05$ ., al respecto la teoría nos dice que, La remuneración en toda empresa y/o institución debe ser la adecuada para alcanzar los objetivos, el plan de remuneraciones de la empresa debe ser flexible, equitativo, fácil de administrar y que pueda ser comprendido con facilidad por el personal. Los buenos programas de remuneración facilitan y estimulan correcto a los clientes (Pride y Ferrel, 1982).

De los resultados obtenidos, entre la comunicación y el desempeño laboral de la trabajadores de la superintendencia nacional de migraciones año 2015, se aprecia el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $\rho = 0.351$  significa que existe entre débil moderada relación entre las variables, frente al  $p < 0.01$ , por lo que se llega a la conclusión que, existe una relación significativa entre La comunicación y El desempeño laboral de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015. Al respecto la teoría nos fundamenta que la comunicación es la herramienta que utilizamos, como seres humanos para interpretar, reproducir, mantener, y transformar el significado de las cosas. Ser humano implica, estar en comunicación dentro de alguna cultura humana, La comunicación, entonces constituye la esencia de la cultura de la empresa, de la vida misma. (Arrugo, 2001).

De los resultados que se visualiza, entre la toma de decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015 se aprecia el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $\rho = 0.455$

significa que existe entre una moderada y fuerte relación entre las variables, frente al  $p < 0.01$ , lo se llega a la conclusión que existe una relación significativa entre desempeño laboral y la toma de decisiones de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015,

Al respecto las teorías precisan que la toma de decisiones es la capacidad de elegir entre diversas alternativas. La capacidad de toma de decisiones está vinculada con las capacidades analíticas que poseen los seres humanos, ya que la simple pericia es insuficiente y se traduce en una toma de decisiones deficiente.

De forma general, el tomar una decisión se trata del acto de elegir o seleccionar algo. Se trata de un proceso mental en el que es posible identificar las acciones que se tomarán para conseguir solucionar un problema o una disyuntiva para conseguir un objetivo. Implica pues, el tener la libertad de elegir dentro de una serie de posibilidades. Esta acción comporta una intencionalidad, que comprende una serie de valores. En todo tipo de organizaciones se toman decisiones, entre los miembros que la componen y que se encuentran inmersos en ella. El proceso de toma de decisiones, significa un hábito, o en un sentido reduccionista económico, una economía de esfuerzos. Las acciones en la medida en que se convierten en una rutina, se repiten y con ello poseen un significado que paulatinamente se ancla en el conocimiento, como postula la sociología de Alfred Schütz. Para Schütz es en la cotidianidad de los sujetos donde se construyen los significados de las acciones. Siguiendo esta lógica, el aspecto más importante es el de conocer los motivos que originaron la acción, por lo que será imprescindible el conocer la comprensión de la acción. En una línea argumentativa similar, en la medida en que se convierte en una rutina el conocimiento que posee una persona, con el transcurrir del tiempo puede incluso institucionalizarse, aspecto ya estudiado por la corriente interaccionista (Berger y Luckmann, 2010).

De los resultados que se visualiza, entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones se aprecia el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $\rho=0.259$  significa que existe entre una débil y moderada relación entre las

variables, frente al  $p < 0.05$ , lo se llega a la conclusión que existe relación significativa entre desempeño laboral y la motivación de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015., al respecto la motivación se define como el estado o condición que activa el comportamiento e impulsa a una acción, implica y deriva necesidades que existen en el individuo e incentivos u objetivos que se encuentran fuera de el y conjuntamente definen sus necesidades como algo en el individuo que lo obliga a dirigir su comportamiento hacia el logro de incentivos u objetivos, que cree satisfacerlas (Sherman Jr. & Cruden, 1999, Neves de Almeida 1999, Feldman, 2001).

## **V. Conclusiones**

**Primera:** De los resultados obtenidos de la correlación de las variables de clima laboral y desempeño laboral con el estadístico Rho Spearman se ha establecido que existe un grado de correlación de  $\rho = 0.461$ , lo que significa que existe entre una moderada y fuerte relación entre las variables, frente al  $p < 0.01$  de significancia estadística. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se infiere que existe una relación significativa entre las variables de clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de Migraciones.

**Segunda:** De los resultados obtenidos, aplicando el estadístico Rho de Spearman se aprecia que existe un grado de correlación entre las variables de  $\rho = 0.49$  lo que significa que existe entre una moderada y fuerte relación entre las variables, frente al  $p < 0.05$ , por lo se llega a la conclusión que existe relación significativa entre la remuneración y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de Mgraciones.

**Tercera:** De los resultados obtenidos, aplicando el estadístico Rho de Spearman se aprecia que existe un grado de correlación entre las variables de  $\rho = 0.351$  lo que significa que existe una moderada relación entre las variables, frente al  $p < 0.01$ , por lo que se llega a la conclusión que, existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de Migraciones.

**Cuarta.** De los resultados obtenidos, aplicando el estadístico Rho de Spearman se aprecia que existe un grado de correlación entre las variables de  $\rho = 0.455$  lo que significa que existe entre una moderada y fuerte relación entre las variables, frente al  $p < 0.01$ , por lo se llega a la conclusión que existe relación significativa entre la toma decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de Migraciones.

**Quinta:** De los resultados obtenidos, aplicando el estadístico Rho de Spearman se aprecia que existe un grado de correlación entre las variables de  $\rho = 0.259$  lo que significa que existe una moderada relación entre las variables, frente al  $p < 0.05$ , por lo que se llega a la conclusión que existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de Migraciones.



## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Que, la Gerencia de Recursos Humanos de Migraciones inicie y/o busque alternativas para establecer una política de remuneración equitativa entre los trabajadores CAS y 276, para mejorar el clima laboral ya que como se demuestra en la presente investigación el nivel del clima laboral respecto a la remuneración que percibe los trabajadores es malo en un 66.67% , regular 20.6% y bueno en un 12.7% y esta influye en el desempeño laboral cuyo nivel se encuentra entre un nivel bajo y moderado de 92.0 %.

**Segunda:** Que, la Gerencia de Registros Migratorios mejore los canales de comunicación hacia sus trabajadores, y de sus trabajadores a los Gerentes para mejorar el clima laboral ya que como se demuestra en la presente investigación respecto a la comunicación el nivel es malo en 56.6%, regular en 33% y buena en un 11.1% y esta influye en el desempeño laboral cuyo nivel se encuentra entre un nivel bajo y moderado de 92.0 %.

**Tercera:** Que, la Gerencia de Registros Migratorios mejore las tomas de decisiones en el manejo de los recursos humanos, para mejorar el clima laboral ya que como se demuestra en la presente investigación respecto a la toma de decisiones el nivel es malo en 34.9%, regular en 44.4% y buena en un 20.6%y esta influye en el desempeño laboral cuyo nivel se encuentra entre un nivel bajo y moderado de 92.0 %.

**Cuarta:** Que, la Gerencia de Registros Migratorios de Migraciones mejore las tomas de decisiones en el manejo de los recursos humanos, para mejorar el clima laboral ya que como se demuestra en la presente investigación respecto a la toma de decisiones el nivel es malo en 34.9%, regular en 44.4% y buena en un 20.6%y esta influye en el desempeño laboral cuyo nivel se encuentra entre un nivel bajo y moderado de 92.0 %.

## **VII. Referencias.**

- Álvarez, H. (1995). *Profesor Universidad del Valle*. Modelo Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante.
- Apuy, L. (2008), *Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio- Noviembre 2008*. (Tesis para optar el grado de Magister). Universidad estatal a distancia vicerrectoría académica San José, Costa Rica.
- Araujo, M. C., & Leal Guerra, M. (2010). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG*, 4(2), 132-147.
- Browsers, D. & Taylor, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Universidad de Michigan
- Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones.: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ta ed.). Colombia: McGraw Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1995). *Comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional*. (8va ed.). México: Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (1976) *Organización y Administración Enfoque Situacional*. México: Editorial Prentice/Hall internacional.
- Fernández, P. (2006) *La relación entre el clima organizacional y la Supervisión del desempeño docente en instituciones de educación básica del circuito N°1 del Municipio de Maracaibo*. (Tesis de Magister). Universidad Rafael Urdaneta – Venezuela.
- García, M. (2003). *Del Clima organizacional a la cultura organizacional*. En: II Encuentro de Investigación y docencia en administración. Asociación Colombiana de facultades de Administración – ASCOLFA. Cali: Universidad del Valle.
- Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Extraído el 9 de enero de 2009, en [www.calidad.org/articulos/dec97/2dec97.htm](http://www.calidad.org/articulos/dec97/2dec97.htm)
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC). México: McGraw Hill.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010) *Metodología de la investigación*, (5ta ed.). México: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores S.A de CV.
- Likert, R. (1969) *El factor humano en la empresa, su dirección y valoración*. Bilbao: Ediciones Deusto.
- Likert, R. y Gibson, J. (1986) *Nuevas Formas para Solucionar Conflictos*. México:Editorial Trillas.
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A.(1968). *Motivation and organizational Climate*.Boston: Harvard Business SchoolPress. Marín Pérez, M. (2003).
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia*. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Bogotá: Colección de lecciones de administración.
- Perez, J. (2010) *El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI-Chimbote*. (Tesis para optar por el grado de Doctor en Gestión de Ciencias de la Educación) Universidad de San Pedro de Chimbote-Perú.
- Pritchard, R.P. y Karasick, B.W. *Los efectos del clima organizacional en la performance y trabajo gerencial y la satisfacción laboral. Comportamiento organizacional y rendimiento humano.*, citado por BRUNET, Op. Cit., p. 47.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Octava Edición. México:
- Saccca, J. (2010) *Relación entre el Clima Institucional y el Desempeño Académico de los Docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAs) del Distrito de San Martín de Porres*. (Tesis para optar por el grado de magister) Universidad Mayor de San Marcos Lima-Perú.
- Saldoval, L. (2004) M.C. *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* 2004; 27:78-82.
- Segredo Pérez AM, Pérez Perea L. *El Clima organizacional en el desarrollo de los Sistemas Organizativos*. *Revista INFODIR*. 2007;4. Recuperado de [:http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/clima\\_organizacional\\_en\\_el\\_de\\_sarrollo\\_de\\_sistemas\\_organizativos.doc](http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/clima_organizacional_en_el_de_sarrollo_de_sistemas_organizativos.doc)
- Solarte, M. G. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. *Cuadernos de Administración*, (42), 43-61.
- Universidad del Rosario.Ouchi, W. (1992). *Teoría Z*. Bogotá, Editorial Norma.

Zapata D., A. (2000). *Métodos para la investigación de la Cultura Organizacional*. Cali, Universidad del Valle.

## **Anexos**

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

**TRABAJO DE CAMPO.** - Para la investigación de campo se utilizó la encuesta de Likert.

**“EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE REGISTROS MIGRATORIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES 2015”**

Estimados Señores

La presente encuesta tiene el propósito de contribuir a encontrar una solución a los diversos problemas que se originan el clima laboral en el desempeño de funciones de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la **SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES.**

**NO ESCRIBAS TU NOMBRE** en la encuesta. Las respuestas que proporcionen se conservaran como privadas. Nadie va a saber que escribiste. Contesta las preguntas en base a lo que realmente percibes. Se recomienda contestar todas las preguntas. Asegúrate de leer cada pregunta. Cuando termines de responder la encuesta sigue las instrucciones de la persona que te la dio.  
**GRACIAS.**

Encuesta N°	
Fecha	

Edad		
Sexo	Hombre	1
	Mujer	2
Personal	CAS	1
	NOMBRADO 276	2

**La valoración de cada ítem requiere un cruce de información entre los integrantes del grupo de evaluación.**

**Para evaluar marque con un aspa (X), teniendo en cuenta la siguiente escala valorativa:**

**A: Totalmente de acuerdo – Siempre - Continuamente – La Mayoría del tiempo - Siempre**

**B: De acuerdo - Casi siempre - Frecuentemente**

**C: No sabe - no lo ha pensado - De vez en cuando – Alguna veces**

**D: En desacuerdo – Casi nunca - Muy pocas veces**

**E: Totalmente en desacuerdo – Nunca**



**VARIABLE INDEPENDIENTE “X” CLIMA LABORAL**

ITEM	EVALUACIÓN				
<b>REMUNERACION</b>					
1. ¿Existe una remuneración equitativa en migraciones?	A	B	C	D	E
2. ¿Considera que su remuneración va de acuerdo con su responsabilidad?	A	B	C	D	E
3. ¿Considera que su remuneración está acorde con su formación académica?	A	B	C	D	E
4. ¿Sus horas extras de labores son compensados económicamente?	A	B	C	D	E
5. ¿Existe una política remunerativa de sueldos en Migraciones?	A	B	C	D	E
<b>COMUNICACIÓN</b>					
6. ¿Los Jefes trabajan una comunicación saludable con los trabajadores?	A	B	C	D	E
7. ¿La comunicación entre trabajadores se realiza en forma saludable?	A	B	C	D	E
8. ¿La comunicación llega a través de los canales formales? (comunicados, memos múltiples. Oficios múltiples)	A	B	C	D	E
9. ¿La comunicación llega a través de los canales informales?( rumores, chismes, comentarios)	A	B	C	D	E
<b>TOMA DE DECISIONES</b>					
10. ¿cuenta siempre con toda información para toma de decisiones?	A	B	C	D	E
11. ¿toma decisiones conociendo al certeza de los resultados?	A	B	C	D	E
12. ¿Existe unificación de criterios institucional para toma de decisiones e brindar una buena información?	A	B	C	D	E
13.¿Constatemente Toma decisiones bajo presión psicológica ?	A	B	C	D	E
<b>MOTIVACION</b>					
14. ¿El jefe mantiene motivado a sus trabajadores?	A	B	C	D	E
15. ¿Los trabajadores son tratados con igualdad en los cursos o viajes de comisión?	A	B	C	D	E
16.¿Existe una política de bienestar social hacia los trabajadores?	A	B	C	D	E
17. ¿Existe motivación para continuar capacitándose?	A	B	C	D	E

**VARIABLE DEPENDIENTE “Y” DESEMPEÑO LABORAL**

	EVALUACION				
<b>COMPETENCIAS</b>					
18¿Tienes acceso a las nuevas tecnologías (TICS) de Migraciones para desarrollar tus habilidades?	A	B	C	D	E
19.¿Considera que sus conocimientos son aprovechados en la institución?	A	B	C	D	E
20¿Considera que con su capacidad puede aportar más a la institución?	A	B	C	D	E
<b>INICIATIVA E INNOVACION</b>					
21.¿Tiene iniciativas siempre para resolver los problemas institucionales?	A	B	C	D	E
22. ¿Ha realizado aportes de innovación para mejorar el trabajo en su área?	A	B	C	D	E
23. ¿Sus aportes de innovación son consideradas por su Jefe inmediato?	A	B	C	D	E
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>					
24. ¿Se toman en cuenta las ideas y sugerencia del equipo de trabajo?	A	B	C	D	E
25. ¿Las relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo permiten un mejor desempeño laboral?	A	B	C	D	E
26. ¿Las relaciones entre los compañeros son de cordialidad?	A	B	C	D	E
27. ¿considera que existe el liderazgo de su jefe para conseguir los objetivos institucionales?	A	B	C	D	E
<b>IDENTIFICACION INSTITUCIONAL</b>					
28. ¿Conoce la los valores, Misión y Visión de Migraciones?	A	B	C	D	E
29. ¿Conoce la Plan estratégico de Migraciones?	A	B	C	D	E
30. ¿Conoce el plan operativo 2015 de Migraciones?	A	B	C	D	E

CLIMA LABORAL																
REMUNERACION					COMUNICACIÓN				TOMA DE DECISIONES					MOTIVACION		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2	1	2	1	1	2	2	4	3	3	2	2	3	3	2	1	1
2	2	1	1	1	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	1	1
2	3	2	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2
3	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	3	2	2	2
2	2	2	1	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
1	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	1	1	2	2	1
4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	2	4	2	3	3
2	2	2	1	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3
3	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3
4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3
1	1	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3
4	2	2	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2
3	2	2	1	1	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2
2	2	2	1	1	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2
2	2	2	1	1	4	3	1	1	2	4	1	3	3	2	1	2
1	2	1	1	1	3	3	4	5	1	1	1	5	1	1	1	1
4	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2
3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	4
2	1	1	1	1	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3
2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	1	1	3	3	3	2	1
1	1	1	1	1	2	1	4	5	4	4	1	3	1	1	1	1
3	3	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	3	3	1	2	1
1	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3
2	2	3	1	1	1	4	3	3	4	2	2	3	1	1	1	4
3	3	4	3	4	1	2	2	3	3	4	2	2	1	3	4	3
1	1	1	1	1	3	3	3	3	5	5	4	3	2	2	2	3
1	1	2	1	1	4	4	4	2	2	5	2	1	1	1	3	2
1	2	2	1	1	3	4	4	1	4	4	3	4	3	2	2	3
4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1
3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
3	2	1	1	3	2	2	4	4	3	4	2	3	4	2	3	3
3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
2	3	3	1	1	4	4	2	4	2	3	3	4	3	2	2	2
2	3	2	3	2	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2
2	2	2	1	1	3	3	2	4	2	2	1	4	2	2	3	2
1	1	1	1	1	1	4	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1
1	2	2	1	1	2	2	2	4	3	2	2	4	1	1	1	1
2	3	4	1	2	5	5	5	3	4	4	4	3	5	2	3	3
2	2	2	2	1	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	4
2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	1	1
1	2	2	1	1	3	3	3	2	3	4	3	4	4	2	2	2
2	2	2	1	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2	2	1
4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	2	3	3
2	2	2	1	3	3	2	2	1	3	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	2	5	4	3	3
4	2	2	1	2	3	4	4	3	3	1	3	3	3	2	2	2
2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	1	1	4	3	1	1	2	4	1	3	3	2	1	2
1	2	1	1	1	3	3	4	5	1	1	1	5	1	1	1	1
1	1	1	1	1	2	1	4	5	4	4	2	4	3	2	2	2
3	3	1	1	1	1	3	4	4	2	2	3	3	3	1	2	1
1	2	1	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3
1	1	1	1	1	3	3	3	3	5	5	4	3	3	2	2	3
3	2	1	1	3	2	2	4	4	3	4	2	3	4	2	4	4
4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3
1	2	1	2	1	1	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
2	2	1	1	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2

DESEMPEÑO LABORAL												
COMPETENCIAS			INICIATIVA E INNOVACION			TRABAJO EN EQUIPO				IDENTIFICACION INSTITUCIONAL		
18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
3	2	4	3	4	2	3	4	2	4	3	3	4
4	2	4	2	3	3	4	3	4	3	1	1	1
3	3	2	3	4	4	3	3	2	2	2	1	1
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
2	2	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	5	5	2	1	2	3	3	5	5	5
4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3
2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2
3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1
3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3
2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3
3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3
1	1	2	5	5	2	1	1	1	2	4	1	1
3	4	2	4	2	4	3	3	4	4	2	2	2
3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2
2	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	2	2
3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2
2	1	2	4	3	3	1	2	3	3	2	2	3
3	1	5	4	4	4	3	2	2	1	5	5	5
2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	5	5	4
1	1	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	1
3	3	5	4	3	2	3	2	3	4	4	4	2
1	5	3	1	3	3	4	3	4	3	3	4	3
5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5
3	3	5	5	5	3	2	2	4	5	4	4	4
2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	5	4	4
3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2
3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3
2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2
3	2	5	4	3	2	2	2	3	2	3	4	4
3	3	4	5	3	3	4	3	2	4	3	3	3
3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	4	2	4	3	3	2	3	2	2
2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2
1	1	4	4	2	4	2	2	3	2	4	5	4
2	2	3	4	4	1	1	1	1	2	4	4	1
3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3
4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	2	4
1	4	5	5	5	1	3	3	3	2	4	2	2
3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2
2	2	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	5	5	5	1	2	3	3	5	5	5
4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	2	2	1	2	1	4	3	4
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	5	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4
3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1
2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3
3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3
1	2	5	5	4	1	1	1	2	4	1	1	1
3	1	5	2	2	3	2	2	2	1	5	5	5
2	2	5	4	4	2	2	3	3	3	5	5	4
1	1	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	1
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	4	5	4	3	4	3	2	4	3	3	3
2	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2
3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2

Anexo 01.- Matriz de Consistencia

**TITULO: “EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE GERENCIA DE REGISTROS MIGRATORIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES AÑO 2015”**

Problema (Preguntas)	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización			Metodología
			Variables	Dimensiones	Índices	
<p><b>General</b> ¿Cuál es la relación del <b>Clima Laboral</b> con el Desempeño de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones?</p>	<p><b>General</b> Determinar la relación del clima laboral en el Desempeño de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones.</p>	<p><b>General</b> El clima laboral podría relacionarse con el desempeño de las funciones de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones</p>	<p>Variable Independiente (X) <b>Clima laboral</b> “Es el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización”</p>	<p>X1. Remuneración X2. Comunicación X3. Toma de Decisiones X4. Motivación</p>	<p>R C E TD M</p>	<p>Tipo de investigación Investigación Aplicada, Enfoque cuantitativo Nivel de Investigación Descriptiva correlacional Diseño No Experimental</p>
<p><b>Secundarios</b> Ps1.- ¿Cuál es la relación de la Remuneración con el <b>Desempeño Laboral</b> de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones?</p>	<p><b>Específicos</b> Oe1.- Determinar la relación de la remuneración con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones.</p>	<p><b>Secundarias</b> Hs1.- La remuneración se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones.</p>	<p>Variable Dependiente (Y) <b>Desempeño Laboral</b> “Es la manera como los miembros de una organización trabajan eficazmente para alcanzar las metas comunes”</p>	<p>Y1. Competencias Y2. Iniciativa Y3. Trabajo en Equipo Y4. Identificación Institucional</p>	<p>C I TE R</p>	<p>Universo, Población La población estará integrada por 63 trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la trabajadora de la Superintendencia Nacional de Migraciones Muestra Se considera en el estudio a los 63 trabajadores de Gerencia de Registros Migratorios de la</p>
<p>Ps2.- ¿Cuál es la relación de la <b>comunicación</b> con el <b>Desempeño Laboral</b> de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones?</p>	<p>Oe2.- Determinar la relación de la comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia</p>	<p>Hs2.- La comunicación se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia</p>				

<p>Ps3.-¿Cuál es la relación de la <b>toma de decisiones</b> con el <b>Desempeño Laboral</b> de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones?</p>	<p>Nacional de Migraciones.</p> <p>Oe3.- Determinar la relación de la toma de decisiones del con el desempeño de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones?</p>	<p>Nacional de Migraciones.</p> <p>Hs3.- La toma de decisiones se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones.</p>				<p>Superintendencia Nacional de Migraciones</p> <p>Técnicas de Procesamiento, Análisis e Interpretación de datos</p> <p>-Clasificación, revisión y crítica de información</p> <p>-Codificación, elaboración de matrices y escalas</p> <p>-Elaboración de cuadros y gráficos</p> <p>-Estadísticos.</p> <p>Técnicas Instrumentos Pruebas, Pruebas estadísticas Alfa de Cronbach, distribución de frecuencias, correlación Rho Spearman,graficos</p>
<p>Ps4.-¿Cuál es la relación de la <b>motivación</b> con el <b>Desempeño Laboral</b> de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones?</p>	<p>Oe4.- Determinar la relación de la motivación con el desempeño de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones?</p>	<p>Hs4.- La motivación se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Registros Migratorios de la Superintendencia Nacional de Migraciones.</p>				

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Remuneración:</b>							
1	¿Existe una remuneración equitativa en migraciones?							
2	¿Considera que su remuneración va de acuerdo con su responsabilidad?							
3	¿Considera que su remuneración está acorde con su formación académica?							
4	¿Sus horas extras de labores son compensados económicamente?							
5	. ¿Existe una política remunerativa de sueldos en Migraciones							
	<b>Comunicación:</b>							
6	¿Los Jefes trabajan una comunicación saludable con los trabajadores?							
7	¿ La comunicación entre trabajadores se realiza en forma saludable?							
8	¿La comunicación llega a través de los canales formales? (comunicados, memos múltiples. Oficios múltiples)							
9	¿La comunicación llega a través de los canales informales?(rumores, chismes, comentarios)							
	<b>Toma de decisiones:</b>							
10	¿Cuenta siempre con toda información para toma de decisiones?							

11	¿Toma decisiones conociendo al certeza de los resultados?							
12	¿Existe unificación de criterios institucional para toma de decisiones e brindar una buena información?							
13	¿Constantemente Toma decisiones bajo presión psicológica?							
<b>Motivación:</b>								
14	¿El jefe mantiene motivado a sus trabajadores?							
15	¿Los trabajadores son tratados con igualdad en los cursos o viajes de comisión?							
16	¿Existe una política de bienestar social hacia los trabajadores?							
17	¿Existe motivación para continuar capacitándose?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]       Aplicable después de corregir [  ]       No aplicable [  ]

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombre s del juez evaluador: ..... DNI:.....

Especialidad del evaluador:.....

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma

## Anexo 5

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Competencias:</b>							
18	¿Tienes acceso a las nuevas tecnologías (TICS) de Migraciones para desarrollar tus habilidades?							
19	¿Considera que sus conocimientos son aprovechados en la institución?							
20	¿ Considera que con su capacidad puede aportar más a la institución?							
	<b>Iniciativa e Innovación</b>							
21	¿Tiene iniciativas siempre para resolver los problemas institucionales?							
22	¿Ha realizado aportes de innovación para mejorar el trabajo en su área?							
23	¿Sus aportes de innovación son consideradas por su Jefe inmediato?							
	<b>Trabajo en Equipo</b>							
24	¿Se toman en cuenta las ideas y sugerencia del equipo de trabajo?							



25	¿Las relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo permiten un mejor desempeño laboral?							
26	¿Las relaciones entre los compañeros son de cordialidad?							
27	¿considera que existe el liderazgo de su jefe para conseguir los objetivos institucionales?							
<b>Identificación e innovación</b>								
28	¿Conoce la los valores, Misión y Visión de Migraciones?							
29	¿Conoce la Plan estratégico de Migraciones?							
30	¿Conoce el plan operativo 2015 de Migraciones?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]       Aplicable después de corregir [  ]       No aplicable [  ]

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombre s del juez evaluador: ..... DNI:.....

Especialidad del evaluador:.....

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma

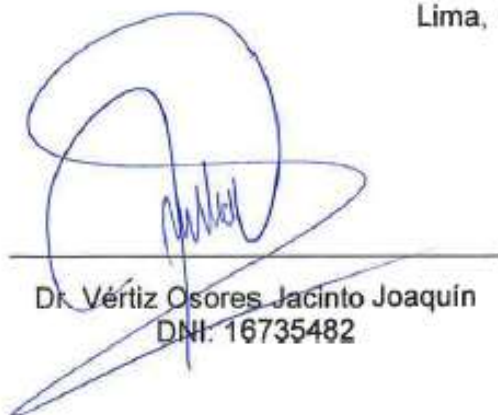


### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"El clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015"**; del estudiante **Luis Alberto Rojas Pacheco**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constatado de 24%, verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 05 de octubre de 2018




Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín  
DNI: 16735482

Feedback Studio - Google Chrome

https://iv.tumitin.com/app/carta/iv/?s=1&lang=es&ie=103&o=7014691541&u=1049816754

feedback studio Tesis Maestría 3ra entrega /5 < 24 de 24 >



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**  
**Br. Luis Alberto Rojas Pacheco**

**Resumen de coincidencias**

24 %

De estos words fuentes extraídas:

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias


1	repositorio.uca.edu.ve	4 % >
2	www.ficpa.uhile.it	2 % >
3	online.uhile.edu.ve	1 % >
4	repositorio.uned.ac.cr	1 % >
5	congreso.investigacion...	1 % >
6	si.zi.sechiza.net	1 % >
7	empresas.es	1 % >
8	api.esi.es	1 % >
9	clubesmejor.com	<1 % >

Página 1 de 90    Número de palabras 19020    Test-only Report    High Resolution    44



Feedback Studio - Google Chrome  
https://ev.tamiflu.com/app/cartafes/?i=1&ling=es&tro=1038o-1014691541&u=1049016754

feedback studio Tesis Maestría 3o entrega /5 24 de 24

 **ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la gerencia de registros migratorios de la superintendencia nacional de migraciones año 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**  
Br. Luis Alberto Rojas Pacheco

Filtros y configuración

- Filtros
- Excluir chat
- Excluir bibliografía
- Excluir fuentes que tengan menos de:
  - palabras
  - No excluir por tamaño
- Configuración opcional
- Resultado multicolor

Página: 1 de 30 Número de palabras: 19020

Test-only Report High Resolution Activado





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

NOTAS PACHECO, LUIS ALBERTO

D.N.I. : 06942531

Domicilio : ASOC. "MIGUEL GRAU" H. 2 "Y" LT "9" ANCON

Teléfono : Fijo : 5521195 Móvil : 920001155

E-mail : LUIS ALBERTO NOTAS PACHECO

LUIS NOTAS\_PACHECO@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : MAESTRO

Mención : GESTION PÚBLICA

Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

NOTAS PACHECO, LUIS ALBERTO

.....

.....

Título de la tesis:

"EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES  
DE LA GERENCIA DE REGISTROS MIGRATORIOS DE LA SUPER  
INTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES AÑO 2015"

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

12-10-2018



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LUIS ALBERTO ROTAS PACHECO

INFORME TITULADO:

"EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES  
DE LA GERENCIA DE REGISTROS MIGRATORIOS DE LA SUPERINTEN-  
DENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES AÑO 2015"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 05-12-2015

NOTA O MENCIÓN:

  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN